



Регламент аудитів та сертифікації ПРИРОСТ

1. Послуги з аудиту та сертифікації

1.1 Сфера застосування

Даний регламент аудитів та сертифікації ОС ПРИРОСТ застосовується до усіх послуг з оцінювання та сертифікації, які пропонуються та надаються клієнтам ОС ПРИРОСТ під національною акредитацією. Ці правила застосовуються на всіх кроках процесу оцінювання або сертифікації, які включають, серед інших, такі етапи, як надання пропозицій з обслуговування та комерційних пропозицій, укладення договорів, виконання замовлень на придбання або проведення робіт, створення графіків та додаткові операції, узгоджені між ОС та Клієнтом, якщо інше не було детально письмово обумовлено та не є вимогою регуляторних органів.

Даний Регламент аудитів та сертифікації набуває чинності з моменту публікації та залишається дійсним до випуску та публікації нової версії. Поточна версія доступна за посиланням

<http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> та надається за запитом.

1.2 Визначення термінів

"Клієнт" – замовник або будь-яка організація, яка здійснює запит або отримує будь-які послуги з оцінювання або сертифікації від ОС ПРИРОСТ, в тому числі представники, які діють від його імені. "ОС" – орган сертифікації систем менеджменту "Товариства з обмеженою відповідальністю "Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ" – член DQS Group.

"Аудитор" – будь-який оцінювач, аудитор або експерт, призначений для процесу сертифікації та оцінювання від імені DQS Group.

1.3 Послуги з аудиту та сертифікації

Оцінювання та сертифікація системи менеджменту незалежно третьою стороною, такою ОС ПРИРОСТ, надає клієнту цінну перевагу. Сертифікат ПРИРОСТ буде слугувати доказом відповідності і результативності системи менеджменту та її спроможності постійно задовольняти очікування клієнтів, а також регуляторні та законодавчі вимоги. В ході оцінювання кваліфіковані та досвідчені аудитори аналізують систему менеджменту та її процеси на предмет постійної відповідності та результативності в контексті зовнішнього середовища та ринкових умов, що постійно змінюються. Завдяки визначенню потенціалу для поліпшення аудитори посилюють спроможність організації постійно досягати встановлених цілей та виконувати поставлені завдання. Сертифікат ПРИРОСТ сприяє збільшенню довіри до клієнта та його системи менеджменту, яка була оцінена та сертифікована на відповідність визначеним стандартам та специфікаціям.

1.4 Посилання на індивідуальний контракт та комерційні умови

Даний Регламент аудитів та сертифікації ПРИРОСТ являється невід'ємною частиною будь-якої угоди про сертифікацію або оцінювання між Клієнтом та ОС ПРИРОСТ. Такі угоди завжди деталізують конкретний вид та характер послуг, що пропонуються або надаються, включаючи їх вартість та часові рамки. Окрім цього сторони встановлюють комерційні умови, які зазвичай є притаманними для країни резидентства контрактного партнера. Такі

комерційні умови можуть включати пункти щодо юридичного представництва, юрисдикції, відповідальності, оподаткування, строків оплати та інші умови, що були визначені безпосередньо у контракті або у відповідному документі чи доповненні до договору.

2. Процес сертифікації

ОС оцінює систему менеджменту Клієнта або її частини з метою визначення її відповідності узгодженим та визначеним вимогам, які можуть міститись у міжнародних, національних або галузевих стандартах та специфікаціях. Відповідний процес оцінювання може включати один або більше кроків та зазвичай завершується наданням звіту, в якому документуються результати аудиту. У випадку з сертифікаційними послугами ОС ПРИРОСТ видає індивідуальний сертифікат, який засвідчує відповідність визначеним вимогам, якщо задоволення таких вимог було підтверджено доказами. Якщо в ході оцінювання було ідентифіковано невідповідності вимогам застосовного стандарту або специфікації, Клієнт повинен в узгоджені строки спланувати та впровадити коригувальні дії. Сертифікат може бути виданий виключно після демонстрації ефективного здійснення відповідних коригувальних дій. Сертифікат завжди містить сферу сертифікації та термін дій. ОС ПРИРОСТ та Клієнт погоджуються, що аудит та сертифікація клієнтської системи менеджменту повинні здійснюватися у відповідності із застосовними стандартами, галузевими регламентами (якщо застосовно) та договором про оцінювання та сертифікацію, включаючи положення даного документу та будь-яких документів, що додаються або на які здійснюються посилання. ОС ПРИРОСТ зберігає нейтральність, об'єктивність та незалежність при проведенні аудиту та сертифікації. Оцінювання проводиться на місці здійснення діяльності Клієнта. Вид, об'єм та часові рамки процедури визначаються окремою угодою між сторонами. ОС намагається мінімізувати будь-який вплив на бізнес-процеси при проведенні оцінювання організації Клієнта. В загальному випадку процес сертифікації включає кроки, описані на сторінці 5.

3. Права та обов'язки Клієнта

3.1 Підтримка системи менеджменту

Для того, щоб отримати сертифікат та підтвержувати його дійсність протягом циклу сертифікації, Клієнт повинен впровадити та підтримувати задокументовану систему менеджменту, яка задовольнятиме вимоги обраного стандарту або специфікації. Клієнт повинен забезпечувати докази відповідності та результативності сертифікованої системи менеджменту, які завжди будуть своєчасно доступні для оцінювання призначеною групою аудиту. Клієнт повинен виконувати будь-які необхідні дії для того, щоб гарантувати, що система менеджменту підтримується відповідним і ефективним чином.

3.2 Доступ до інформації

Клієнт повинен гарантувати, що ОС завжди матиме доступ до необхідної інформації та об'єктів для виконання встановлених цілей аудиту. Клієнт доручає усім своїм призначеним представникам та співробітникам своєчасно надавати аудиторам точну та повну інформацію про процеси, які можуть бути суттєвими для оцінювання. Усі записи щодо

скарг та коригувальних дій за їхніми результатами, що покриваються сферою сертифікованої системи менеджменту, повинні надаватись в ОС ПРИРОСТ за запитом.

3.3 Сповіднення про зміни

Клієнт зобов'язується негайно інформувати ОС про будь-які зміни, які можуть вплинути на сертифіковану систему менеджменту. Це стосується, зокрема, придбання/продажу усієї або частини компанії, будь-яких змін форми власності, істотних змін оперативної діяльності, фундаментальних змін у процесах, декларування банкрутства чи випадків юридичного врегулювання заборгованостей. В будь-якому з таких випадків ОС консулюється з Клієнтом і визначає можливі шляхи підтримання сертифікату.

3.4 Незалежність аудиту та сертифікації

Клієнт зобов'язаний уникати будь-яких дій, що можуть вплинути на об'єктивність працівників та аудиторів ОС ПРИРОСТ. Зокрема, це стосується пропозицій щодо консулювання, працевлаштування, як на постійній, так і на контрактній основі, окремих домовленостей про виплати або будь-які інші фінансові винагороди.

3.5 Право на відхилення Аудитора

Перед підтвердженням дати оцінювання Клієнт має право переглянути та відхилити із відповідним обґрунтуванням кандидатури будь-кого з призначених аудиторів ПРИРОСТ. В такому випадку ОС признає іншого аудитора на заміну відхиленому.

3.6 Конфіденційність та безпека інформації

Документи, які надаються Клієнту ОС, в тому числі Логотипи та знаки сертифікації ПРИРОСТ, захищені авторським правом. Клієнт має безперечно визнавати, що усі документи, які ПРИРОСТ надає або робить доступними для оцінювання, залишаються власністю ОС і можуть використовуватись лише для внутрішніх потреб Клієнта та не повинні надаватись в доступ третім сторонам чи використовуватись для інших цілей, ніж викладені у цьому документі або узгоджені письмово. Клієнт зобов'язується підтримувати сувору конфіденційність по відношенню до будь-якої інформації, розкритої в рамках угоди, а також будь-яких знань про питання, що стосуються ОС ПРИРОСТ, його працівників та аудиторів. Це зобов'язання залишається дійсним після скасування контракту. Клієнт в рівній мірі приймає це зобов'язання від імені будь-яких своїх довірених осіб. Розповсюдження звіту про аудит дозволяється виключно у повній формі. Надання витягів зі звіту забороняється.

3.7 Право на використання Сертифікатів та Логотипів

Володіючи дійсним сертифікатом ПРИРОСТ, Клієнт має право використовувати його та відповідні сертифікаційні знаки в рекламних цілях. Авторизоване використання Знаку сертифікації системи менеджменту ПРИРОСТ та інших сертифікаційних знаків (надалі – "Знаків") сприяє збільшенню довіри замовників до сертифікованої системи менеджменту Клієнта, з чого випливає посилення впевненості у надійності та продуктивності Клієнта. Такі знаки часто використовуються на канцелярському приладді, у брошурах, в інтернеті, на виставках, на автомобілях або у рекламі. Знаки асоціюються безпосередньо з сертифікованою організацією та її системою менеджменту. Сертифікати та Знаки можуть використовуватись у рекламних



ТОВ "МЦЯ "ПРИРОСТ"

Орган сертифікації систем менеджменту
"ПРИРОСТ – член DQS Group"

вул. Микільсько-Слобідська, 6-Д
02002, Київ, Україна

Тел. +380 44 541 17 92
osck@quality.kiev.ua

www.qmsc.com.ua



ціях у відповідності з положеннями цього Регламенту аудитів та сертифікації. Таке використання обмежується сферою та терміном дії сертифікату. Знаки не можуть наноситись безпосередньо на продукт або використовуватись таким чином, що надає враження про відповідність продукту вимогам стандарту або специфікації, що на них зазначені. Розділ 5 Сертифікати і Знаки, деталізує відповідні правила. ОС ПРИРОСТ несе відповідальність за коректність використання своїх сертифікаційних знаків.

3.8 Скарги та Апеляції

Для кожного клієнту ОС послуги надаються в узгодженій сфері та таким чином, щоб задовольнити усі суттєві очікування та вимоги. У випадку незадоволення Клієнт має право подати скаргу ОС. В свою чергу ОС ПРИРОСТ здійснить запит на інформацію для подальшого аналізу та вжиття необхідних заходів для поліпшення. У випадку незгоди з аудитором ПРИРОСТ або конкретним сертифікаційним рішенням Клієнт має право подати апеляцію в ОС. Якщо особи, безпосередньо причетні до питання, не спроможні досягнути консенсусу, Клієнт може подати письмову апеляцію до вищого керівництва ТОВ "МЦЯ "ПРИРОСТ". Останньою інстанцією є Апеляційна рада, чіє рішення вважається фінальним.

4. Права та обов'язки ОС ПРИРОСТ

4.1 Аудити систем менеджменту

ОС підтверджує відповідність та результативність системи менеджменту Клієнта завдяки здійсненню регулярних оцінювань (зазвичай кожних пів року або щорічно). Для цілей таких оцінювань ОС має право отримувати доступ до об'єктів Клієнта в рамках запланованих інспекційних візитів, спостерігати за діяльністю, вивчати процеси, продукцію та послуги, опитувати працівників та представників, переглядати документацію та відповідні записи та збирати інформацію за допомогою інших технік аудиту. Якщо ОС отримує інформацію від третіх сторін, яка ставить під сумнів відповідність або результативність системи менеджменту, що була сертифікована в системі ПРИРОСТ, орган сертифікації має право провести додаткову позапланову перевірку після консультації з клієнтом. У законодавчо регульованих сферах ОС має право проводити додаткові неоголошені аудити при відповідному обґрунтуванні.

4.2 Акредитація та уповноваження

ОС ПРИРОСТ уповноважений на випуск аудиторських звітів та сертифікатів відповідності різноманітним стандартам та специфікаціям Національним агентством з акредитації України та іншими урядовими та неурядовими органами. Це передбачає зобов'язання дозволяти працівникам або довіреним особам таких органів брати участь в аудитах. У відповідності із застосовними акредитаційними правилами та регламентами уповноваження ОС дозволяє цим особам отримувати доступ як до своєї документації, так і до клієнтських даних, які покриваються умовами конфіденційності, що викладені у даному документі. В додаток до цього клієнтські дані та результати оцінювань можуть передаватись в такі органи, якщо це прямо вимагається конкретним стандартом або специфікацією. Приймаючи умови даного Регламенту аудитів та сертифікації, Клієнт погоджується із застосовними акредитаційними вимогами та регламентами уповноваження, включаючи усе вищезгадане.

4.3 Призначення аудиторів

Призначення компетентних аудиторів є винятковою відповідальністю ОС. ПРИРОСТ зобов'язується використовувати виключно тих аудиторів, які були кваліфіковані для виконання відповідних завдань на основі їхньої технічної компетентності, досвіду та особистих якостей. Аудитор повинен бути уповноваженим згідно відповідного стандарту або специфікації та володіти необхідним досвідом в сфері діяльності Клієнта, а також в сфері менеджменту та аудитів. В більшості випадків для виконання конкретного оцінювання або сертифікації ОС призначає групу аудиту, що може складатися з двох або більше аудиторів. На запит Клієнта ОС надає коротке резюме обраних аудиторів. У випадках, коли в ході оцінювання аудитор втрачає здатність продовжувати роботу, ОС докладе всіх зусиль, щоб забезпечити відповідну заміну у найкоротші строки.

4.4 Планування аудитів

ОС має право встановлювати графік аудитів системи менеджменту Клієнта. Планування аудитів повинно здійснюватися, виходячи із зручності для обох сторін, а також задовольняючи часові рамки застосовних регламентів. Дати оцінювання повинні узгоджуватись письмово. Після затвердження ці дати стають обов'язковими. Індивідуальні угоди про оцінювання можуть містити положення про компенсації за відміну або відстрочку підтверджених аудитів.

4.5 Видача сертифікату

ОС видає сертифікат ПРИРОСТ (далі - "Сертифікат") та доставляє його Клієнту за умови задоволення Клієнтом усіх сертифікаційних вимог та контрактних обов'язків. Винесення сертифікаційного рішення на основі усіх результатів аудиту та рекомендацій аудиторів щодо видачі сертифікату, задокументованих у звіті, є виключною відповідальністю ОС ПРИРОСТ. Сертифікат ПРИРОСТ залишається дійсним протягом обмеженого періоду, який зазвичай складає не більше трьох років, починаючи з дати видачі.

4.6 Конфіденційність та захист даних

ОС зобов'язується зберігати конфіденційність усієї приватної інформації Клієнта, яка не знаходиться у відкритому доступі та надається ОС в контексті його діяльності на об'єктах Клієнта, незалежно від того, стосується ця інформація внутрішніх питань Клієнта, або його ділових відносин. Це також стосується усних та письмових результатів оцінювань. ОС розкриває конфіденційну інформацію третім сторонам лише з письмової згоди Клієнта, якщо іншого точно не вимагається цим Регламентом сертифікації та аудитів. ОС зберігає записи, пов'язані з оцінюваннями, щонайменше протягом двох сертифікаційних циклів (зазвичай шість років). Ці обов'язки залишаються дійсними після скасування договору.

4.7 Публікації

ОС має право підтримувати та публікувати реєстр усіх Клієнтів, що володіють сертифікатом ПРИРОСТ. Такі публікації містять назву та адресу сертифікованої організації, а також сферу та статус сертифікату і посилання на відповідний стандарт/специфікацію. Приймаючи умови цього Регламенту, Клієнт погоджується на публікацію такої інформації.

4.8 Електронні комунікації

Незалежно від викладеного вище, Клієнт уповноважує ОС передавати незашифровану конфіденційну інформацію та іншу інформацію через мережу інтернет або публічні мережі на електронну пошту або в інші пункти призначення, забезпечені Клієнтом.

Клієнт визнає, що ОС не може гарантувати приватність та конфіденційність таких каналів зв'язку. Клієнт погоджується, що передача конфіденційної інформації, яку ОС здійснює через інтернет або інші публічні мережі, не являється порушенням будь-яких умов конфіденційності, викладених у даному Регламенті сертифікації та аудитів, та що ОС не несе відповідальність за будь-які негативні наслідки використання таких каналів зв'язку, за умови, що ОС поводить ся з такою конфіденційною інформацією з такою ж самою обережністю, як і з власною приватною інформацією. Якщо Клієнт розміщує посилання на веб-сторінку ОС ПРИРОСТ, він погоджується, що: (i) інформація, яка міститься на веб-сторінці ОС, належить ОС; (ii) посилання повинно направляти користувачів безпосередньо на веб-сайт ОС без накладання будь-яких рамок, спливаючих вікон або контенту від третіх сторін; та (iii) сайт, на якому розміщено посилання, не повинен містити або створювати враження про схвалення органом сертифікації продукції або послуг Клієнта.

5. Сертифікати та знаки

5.1 Видача та використання знаків

Якщо Клієнт в ході оцінювання демонструє задоволення усіх застосовних вимог, ОС випускає сертифікати, що підтверджують відповідність системи менеджменту Клієнта обраним національним та міжнародним стандартам, а також визнаним галузевим вимогам та іншим специфічними для конкретного клієнта вимогам. Клієнт має право використовувати сертифікат та пов'язані сертифікаційні знаки для підвищення рівня довіри серед своїх партнерів. Для гарантування безперервної відповідності системи менеджменту після видачі сертифікату встановлюється програма планових наглядів. Проведення та підтримання сертифікації можливе лише за умови постійного задоволення Клієнтом положень відповідної угоди про аудит та сертифікацію. Клієнт погоджується співпрацювати з ОС при розслідуванні випадків отримання інформації про невідповідність системи менеджменту, процесів, продукції або послуг Клієнта регуляторним, законодавчим, сертифікаційним або іншим застосовним вимогам. Серед іншого це включає надання в ОС інформації, зібраної Клієнтом про ідентифіковану невідповідність, а також виконання та звітування про будь-які необхідні коригувальні дії. Клієнт погоджується, що послуги з нагляду, такі як наглядові аудити та будь-які спеціальні оцінювання ОС призначені, щоб слугувати виключно для перевірки засобів, які застосовуються Клієнтом при визначенні відповідності його системи менеджменту сертифікаційним вимогам, та що Клієнт ні в якій мірі не звільняється від відповідальності за свою систему менеджменту, процеси, продукцію та послуги в рамках сфери сертифікації.

5.2 Невидача сертифікату

ОС може видавати сертифікати лише якщо в результаті оцінювання (первинного/повторного) були повністю задоволені усі вимоги обраних стандартів або специфікацій та положення укладених договорів. У випадку незадоволення вимог, аудитор документує недоліки у звіті про невідповідність або будь-яким іншим чином визначає умови, які мають бути виконані для видачі сертифікату. Перед видачою сертифікату ПРИРОСТ усі невідповідності та недоліки мають бути усунуті. В разі необхідності ОС здійснює повторне оцінювання у скороченому обсязі або повністю. Якщо невідповідності не були ліквідовані або передумови для видачі сертифікату не були задоволені навіть після додаткових аудитів, процедура сертифікації завершується видачою звіту без сертифікату.



5.3 Призупинення, вилучення або анулювання сертифікату

5.3.1 Призупинення

ОС зберігає право тимчасово призупиняти сертифікат, якщо Клієнт порушує сертифікаційні, контрактні або фінансові відносини по відношенню до ОС, що включає, серед іншого:

- Неспроможність продемонструвати ефективно впровадження коригувальних дій в обумовлені строки;
- Недотримання запропонованого ОС графіку планових аудитів для підтвердження дії сертифікату, тобто порушення рамок передбаченої частоти аудитів;
- Неспроможність своєчасно проінформувати ОС про планові зміни в системі менеджменту або інші зміни, які в свою чергу можуть вплинути на відповідність системи вимогам стандарту або специфікації, що формує базис для оцінювання.
- Неналежне або неправомірне використання сертифікатів або сертифікаційних знаків ПРИРОСТ;

ОС сповіщає Клієнта про можливе призупинення сертифікату у письмовому вигляді. Якщо причини

для призупинення не ліквідуються в двотижневий строк з дати сповіщення, ОС призупиняє сертифікат Клієнта та у письмовому вигляді інформує про причини призупинення, а також коригувальні дії, що необхідні для поновлення дії сертифікату. Тривалість призупинення сертифікату обмежена (зазвичай максимум 90 днів). Якщо в узгоджені строки було продемонстровано ефективно впровадження необхідних заходів, призупинення скасовується. Якщо обов'язкові заходи не були здійснені в узгоджених часових рамках, ОС може здійснити вилучення сертифікату, як описано нижче.

5.3.2 Вилучення

- ОС зберігає право вилучати сертифікати або декларувати їх недійсними із письмовим сповіщенням Клієнта, якщо:
- Період призупинення сертифікату було перевищено;
- Відповідність системи менеджменту вимогам стандарту або специфікації, на якому вона базується, не була продемонстрована, або Клієнт не бажає або неспроможний ліквідувати невідповідності;

- Клієнт продовжує використовувати сертифікаційний статус після призупинення сертифікату;
- Клієнт використовує сертифікаційний статус таким чином, що підриває репутацію органу сертифікації;
- Передумови, що призвели до видачі сертифікату, більше не виконуються;
- Клієнт примусово або добровільно ініціює процедуру банкрутства;
- Клієнт розриває контрактні відносини з ОС.

5.3.3 Анулювання

ОС зберігає право анулювати сертифікат або декларувати його недійсним заднім числом, якщо:

- В подальшому виявляється, що передумови для видачі сертифікату насправді не були задоволені;
- Клієнт скомпрометував процедуру сертифікації таким чином, що об'єктивність, нейтральність або незалежність результатів оцінювання, виходячи із розсуду ОС, знаходяться під питанням.

Версія: 05 вересня 2016

Процес сертифікації систем менеджменту ОС ПРИРОСТ



- Процес розпочинається з визначення **потреб та очікувань** клієнта. ОС бажає познайомитись з клієнтською організацією, її системою менеджменту, об'ємом та видом діяльності. Разом обидві сторони визначають цілі оцінювання або сертифікації, в тому числі застосовні стандарти та специфікації.
- ОС надає детальну **пропозицію** послуг з аудиту та сертифікації, створену з урахуванням індивідуальних потреб клієнта на основі наданої первинної інформації. Усі очікувані результати, а також застосовні критерії аудиту та сертифікації будуть визначені у письмовому **контракті**.
- Для первинного аналізу недоліків та дієвості може проводитись **попередній аудит**, протягом якого будуть визначені сильні сторони та можливості для поліпшення. Для великих проектів з оцінювання та сертифікації можуть організовуватись **наради з проектного планування**, які надають клієнтам цінну можливість зустрітись з головним аудитором та розробити індивідуальний план оцінювання усіх функцій та пов'язаних організаційних одиниць. Обидві послуги являються факультативними.
- **Етап 1 аудиту (аналізування системи):** Безпосередньо процедура оцінювання розпочинається з аналізу та оцінки документації, цілей, результатів внутрішніх аудитів та критичного аналізування системи менеджменту з боку керівництва. В ході цього процесу визначається ступінь впровадженості клієнтської системи менеджменту та її готовність до сертифікації. Аудитор пояснює будь-які спостереження та координує необхідні заходи для підготовки до аудиту на місці.
- **Етап 2 аудиту (експертиза системи):** Призначена група аудиту проводить оцінювання клієнтської системи менеджменту на місці здійснення виробництва або надання послуг. Застосовуючи визначений стандарт або специфікацію на системи менеджменту, група аудиту оцінює ефективність усіх функціональних зон, а також процесів системи менеджменту на основі спостереження, інтерв'ю, аналізу відповідних записів та інших технік оцінювання. Результати аудиту, в тому числі усі спостереження, представляються клієнту протягом заключної наради. Якщо існує така потреба, узгоджуються необхідні плани заходів.
- **Оцінка системи:** Незалежний сертифікаційний персонал DQS оцінює процес аудиту та його результати і вносить об'єктивне рішення щодо видачі сертифікату. Клієнт отримує звіт про аудит, який містить результати аудиту. Якщо усі застосовні вимоги задовольняються, клієнт також отримує сертифікат.
- **Наглядові аудити:** Кожні пів року або, як мінімум, раз на рік проводиться аудит критичних компонентів системи менеджменту на місці. Визначається потенціал для покращення з акцентом на постійному поліпшуванні та безперервній результативності.
- Сертифікат на систему менеджменту залишається дійсним на обмежений період часу, що зазвичай складає три роки. Наприкінці цього циклу проводиться **ресертифікаційний аудит** для гарантування постійного задоволення усіх застосовних вимог. Новий сертифікат видається на основі оцінки безперервності задоволення вимог.

